

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Luar.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	12
G. Penegasan Istilah .....	13
H. Sitematika Skripsi.....	15

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kajian Teoritis .....	17
1. Pemasaran.....	17
2. Citra Merek.....	18
3. Kepercayaan .....	20
4. Mutu Pelayanan .....	22

5. Keputusan Konsumen .....	27
6. Asuransi Syariah .....	29
a. Pengetian Asuransi Syariah ( <i>takaful</i> ) .....	29
b. Dasar Hukum Syariah .....	33
c. Kontrak (Perjanjian) dalam Asuransi Syariah .....	35
d. Prinsip – prinsip Asuransi Syariah .....	37
e. Produk – produk Asuransi Syariah .....	38
B. Penelitian Terdahulu .....	48
C. Kerangka Konseptual .....	50
D. Hipotesis Penelitian .....	51

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	52
B. Populasi, Sampling dan Sampel .....	53
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	55
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	57
E. Teknik Analisis Data .....	61

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum .....	66
B. Analisis Karakteristik Profil Responden .....	67
C. Deskripsi Data .....	72
D. Pengujian Hipotesis.....	75
E. Uji Asumsi Klasik.....	77

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh citra merek .....	88
B. Pengaruh kepercayaan .....	90
C. Pengaruh mutu pelayanan.....	91
D. Pengaruh citra merek, kepercayaan, dan mutu pelayanan .....	93

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**